

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ  
ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ  
Т.В. Поштарева  
«28» октября 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
«Психология делового общения в сервисе»

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) программы Социокультурный сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана  
Д-р. пед. наук, проф. кафедры СГД  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Согласована  
Зав. кафедрой ИЯТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 3  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии факультета СПФ  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2020 г.

## Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Профессиональные базы данных	8
8.5. Информационные справочные системы	8
8.6. Интернет-ресурсы	8
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13
Приложение	14
Дополнения и изменения к рабочей программе	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения в сервисе» является:

- формирование компетенций в области делового общения в сфере сервиса как основы профессионального мастерства специалиста;
- изучение форм делового общения как искусства принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашений;
- формирование мотивации на усвоение знаний в области деловой коммуникации и повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Психология делового общения в сервисе» входит в Блок 1 дисциплины (модули), часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1, ДВ.4. (дисциплины по выбору) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области управления человеческим капиталом и качеством в социокультурном сервисе, психологии.

Приобретенные в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
<i>Управление человеческим капиталом</i>	<i>Технологии и организация гостиничных услуг</i>
<i>Инновации в социокультурном сервисе</i>	<i>Корпоративная культура и имидж организации</i>
<i>Управление качеством в социокультурном сервисе</i>	<i>Преддипломная практика</i>
<i>Организация туристской индустрии</i>	
<i>Психология</i>	
<i>Культура и стилистика деловой речи</i>	

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	знать	Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей
	уметь	Осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности
	владеть	Навыками организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		А триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	12	12
из них		
– лекции	12	12
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	24	24
из них		
– семинары (С)	12	12
– практические занятия (ПР)	12	12
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	-	-

<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	108	108
Подготовка к аттестации	-	-
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

### ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		Б триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>12,3</b>	<b>12,3</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	4	4
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>131,7</b>	<b>131,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	128	128
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Дифф.зачет	Дифф.зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: по функциям – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, лично-ориентированное, по средствам – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности. Значение общения. Уровни общения: примитивный, стандартизированный,

		манипулятивный, игровой, деловой, духовный, конвенциональный.
Тема 2.	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	Понятие делового общения. Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, публичные выступления и др. Деловое общение как искусство принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения. Этапы коммуникативного процесса. Общие принципы установления быстрого контакта. Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.). Протокольные мероприятия. Организация работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности.
Тема 3.	Механизмы взаимопонимания в общении.	Понятие социальной перцепции. Формирование первого впечатления. Механизмы социальной перцепции: идентификация, рефлексия, стереотипизация. Эффекты межличностного восприятия. Перцептивный способ общения.
Тема 4.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	Модели поведения. Этикет и культура поведения делового человека. Понятие этики делового общения. Основные принципы этики делового общения. Шесть основных заповедей делового этикета. Визитки. Основы тайм менеджмента в деловом общении
Тема 5.	Техники и приемы делового общения	Психологические приёмы влияния на партнёра. Выслушивание партнёра как психологический приём. Законы аргументации и убеждения. Техники и этапы ведения беседы, делового совещания и др. Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Составление резюме.
Тема 6.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Определение понятия конфликта. Причины конфликтов. Кодекс поведения в конфликтной ситуации». Позитивные функции конфликта и деструктивные проявления. Стратегии конфликтного взаимодействия. Правила ведения переговоров.
Тема 7.	Деловое общение как речевая коммуникация.	Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Тезаурус делового человека. Риторика. Культура речи. Виды речи. Основы устного общения. Законы публичной речи. Воздействие на аудиторию. Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений. Воздействие на аудиторию.

## 5.2. Структура дисциплины

### ОФО

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	20	2	2			16
2	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	22	2	2	2		16
3	Механизмы взаимопонимания в общении	22	2	2	2		16
4	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	20		2	2		16
5	Техники и приемы делового общения	22	2	2	2		16
6	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	22	2	2	2		16
7	Деловое общение как речевая коммуникация	16	2		2		12
	Промежуточная аттестация						
	Групповые консультации						
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>12</i>		<i>108</i>

### ЗФО

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	20	2				18
2	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	20			2		18
3	Механизмы взаимопонимания в общении	18					18

4	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	20			2		18
5	Техники и приемы делового общения	18					18
6	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	20			2		18
7	Деловое общение как речевая коммуникация	24	2		2		20
Промежуточная аттестация		4					
Групповые консультации							
<i>Общий объем</i>		<i>144</i>	<i>4</i>		<i>8</i>		<i>128</i>

### 5.3. Занятия семинарского типа

#### ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	С	Цели, функции, виды и уровни общения.	2
2.	2.	С/ПР	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	2/2
3.	3.	С/ПР	Механизмы взаимопонимания в общении	2/2
4.	4.	С/ПР	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	2/2
5.	5.	С/ПР	Техники и приемы делового общения	2/2
6	6	С/ПР	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2/2
7	7	ПР	Деловое общение как речевая коммуникация	2

#### ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	2.	ПР	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	2
2.	4.	ПР	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	2
3.	6	ПР	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2
4.	7	ПР	Деловое общение как речевая коммуникация	2

### 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
1	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов	16	18
2	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов	16	18
3	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов	16	18
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов	16	18
5	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов	16	18
6	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов	16	18
7	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников	12	20

**6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, дискуссия, игровые упражнения)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

**Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
2	ПР	Практические задания	2	2
3	С	Практические задания	2	-
4	ПР	Кейс-метод. Практические задания	2	2
5	ПР	Практические задания	2	-
6	ПР	Практические задания	2	2
7	ПР	Практические задания	2	2

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

**8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****8.1. Основная литература**

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051>.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452517>.

**8.2. Дополнительная литература**

1. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455429>

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622>

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216>

4. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705>

*Специализированные периодические издания*

- Ученые записки ИМЭИ. [Электронный ресурс] – М., 2011 – 2016. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/44321.html>

- Педагогика и психология образования. [Электронный ресурс] – М., 2015 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/70186.html>

- Akademická psychologie. [Электронный ресурс] – Прага, 2018. – №№ 1-4. – Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/83776.html>

- Вестник Российского университета дружбы народов. Сер. Психология и педагогика. [Электронный ресурс] – М., Изд-во Российский университет дружбы народов. – 2018. - №№ 1-2. - Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/79138.html>

- Вестник научного общества студентов, аспирантов и молодых ученых. [Электронный ресурс] - Комсомольск-на-Амуре, 2013 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/46376.html>

- Педагогика и психология образования. [Электронный ресурс] – М., 2015 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/70186.html>

### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Office

### **8.4. Профессиональные базы данных**

<http://roscopy.ru> – Федерация психологов образования России

### **8.5. Информационные справочные системы**

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

*Поисковые системы*

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://accounts.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

### **8.6. Интернет-ресурсы**

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/reis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

*Психолого-педагогические журналы и периодика:*

1. [mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/](http://mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/) (Журнал «Педагогика и психология образования» - МПГУ)

2. [publishing-vak.ru/pedagogy.htm](http://publishing-vak.ru/pedagogy.htm) (Научный журнал «Педагогический журнал» - Аналитика Родис)

3. [pedagogika-rao.ru/](http://pedagogika-rao.ru/) (Педагогика. Научно-теоретический журнал)

4. <http://www.voppsy.ru> - «Вопросы психологии»

5. [mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/](http://mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/) (Журнал «Педагогика и психология образования» - МПГУ)

6. [publishing-vak.ru/pedagogy.htm](http://publishing-vak.ru/pedagogy.htm) (Научный журнал «Педагогический журнал» - Аналитика Родис)

7. [pedagogika-rao.ru/](http://pedagogika-rao.ru/) (Педагогика. Научно-теоретический журнал)

### **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, обучающийся готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без



ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то, что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

#### *Методические указания по ведению конспектов лекций и работе с ними*

Конспект- это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача обучающегося на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами – Федеральным государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
- Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приведите в виде цитат.
- В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
- Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

- Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").
- Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

*Методические указания по подготовке к практическому (семинарскому) занятию.*

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступить собственно к подготовке к семинару.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкюпе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста. Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

*Методические указания по выполнению практических заданий*

Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

*Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося*

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала,

вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### *Методические указания по подготовке к устному опросу*

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских (практических) занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### *Методические указания по подготовке к кейс-задачам:*

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Во многих случаях мини-кейс может быть сформулирован кратко, в виде одного-двух абзацев, и снабжен вопросами, на которые требуется дать ответ в обсуждении.

#### *Методические указания по подготовке к тестированию*

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

– При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

#### *Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации*

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение семестра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценка подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение семестра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины*

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система– <http://www.iprbookshop.ru/> <https://urait.ru>).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине «Психология делового общения»

**1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Результаты обучения (код и наименование)		Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
знать	Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей	Трактовка основных теорий и концепций взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей	Правильность трактовки основных теорий и концепций взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей	устный опрос тестирование Дифференцированный зачет
уметь	Осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности	практические задания на демонстрацию умения осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности	Правильность и полнота выполнения практических заданий на демонстрацию умения осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности	Дифференцированный зачет практические задания
владеть	Навыками организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности	практические задания на демонстрацию навыка организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности	Правильность и полнота выполнения практического задания на оценку навыка организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности	практические задания Дифференцированный зачет
Промежуточная аттестация				Дифференцированный зачет

**2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

**2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий/кейса, уровня подготовки студентов при ответе на вопросы устного опроса.

**Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

**Методическое описание подготовки и проведения устного опроса**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий/кейса**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями/кейсами. Время решения кейса указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий/кейсов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения дифференцированный зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения дифференцированный зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время дифференцированного зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### **3. Типовые контрольные задания**

#### **Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

##### **3.1. Перечень типовых тестовых заданий**

1. Потребность в общении:
  - a) врождённая
  - b) приобретённая
  - c) биологически обусловленная
  - d) ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
  - a) ореола
  - b) первичности
  - c) стереотипа
  - d) новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
  - a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
4. Психологическая позиция “Ребёнка” в общении - это:
  - a) позиция зависимости, безответственности
  - b) позиция равноправия, сотрудничества
  - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
  - d) ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
  - a) аттракция
  - b) апелляция
  - c) аргументация
  - d) ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
  - a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
  - a) игровой
  - b) манипулятивный
  - c) стандартизированный
  - d) конвенциональный

8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
  - a) пунктуальности
  - b) правильного выбора места проведения беседы
  - c) интерьера помещения
  - d) установления контакта с партнером
  - e) первых фраз во время беседы
  - f) использование обращения по имени
  - g) все ответы верны
  - h) все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
  - a) принуждение
  - b) понимание
  - c) заинтересованность
10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
  - a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
11. Эффективность общения определяется:
  - a) правильно выбранной дистанцией
  - b) умением владеть эмоциями
  - c) интонацией и содержанием речи
  - d) все ответы верны
12. Коммуникативные способности:
  - a) врожденные
  - b) приобретенные
  - c) биологически обусловленные
  - d) ни один из ответов неверен
13. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
  - a) стереотипизацией
  - b) идентификацией
  - c) рефлексией
  - d) каузальной атрибуцией
14. Прекращение общения происходит на этапе:
  - a) взаимoinформирования
  - b) взаимоотключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимоотражения
15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
  - a) игровой
  - b) духовный
  - c) стандартизированный
  - d) конвенциальный
16. Compliment оценивает:
  - a) реальные (объективные) достоинства собеседника
  - b) незначительное преувеличение достоинств собеседника
17. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
  - a) полемика
  - b) дебаты
  - c) диспут
  - d) дискуссия
18. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
  - a) игровой
  - b) деловой
  - c) стандартизированный
  - d) примитивный
19. В невербальной коммуникации реализуется:
  - a) перцептивная функция
  - b) коммуникативная функция
  - c) интерактивная функция
  - d) ни один из ответов неверен



20. В вербальной коммуникации реализуется:
  - a) перцептивная функция
  - b) коммуникативная функция
  - c) интерактивная функция
  - d) ни один из ответов неверен
21. Выбор психологической роли определяется:
  - a) социальным положением
  - b) поведением человека
  - c) ситуацией общения
  - d) ни один из ответов неверен
22. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
  - a) позиция зависимости, безответственности
  - b) позиция равноправия, сотрудничества
  - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
  - d) ни один из ответов неверен
23. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
  - a) позиция зависимости, безответственности
  - b) позиция равноправия, сотрудничества
  - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
  - d) ни один из ответов неверен
24. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
  - a) полемика
  - b) дебаты
  - c) диспут
  - d) дискуссия
25. Самый результативный уровень общения
  - a) игровой
  - b) деловой
  - c) стандартизированный
  - d) примитивный
26. Общение - это
  - a) состояние
  - b) процесс
  - c) свойство
  - d) качество
27. Выбор дистанции зависит от:
  - a) настроения
  - b) характера человека
  - c) ситуации общения
  - d) ни один из ответов неверен
28. Успех общения достигается, если человек:
  - a) имеет желание или цели общения
  - b) владеет информацией
  - c) имеет навыки общения
  - d) все ответы верны
29. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
  - a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
30. Обмен информацией происходит на этапе:
  - a) взаимоинформирования
  - b) взаимоотключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимоотражения
31. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
  - a) этические нормы и правила
  - b) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
  - c) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
  - d) все позиции верны
  - e) все позиции неверны
32. Аргументы применяют с целью:

- a) защиты своих взглядов и намерений
  - b) доказательства своего превосходства
  - c) уговоров партнера что-либо сделать
33. Определите последовательность этапов деловой беседы:
- a) аргументирование выдвигаемых положений
  - b) начало беседы
  - c) принятие решения
  - d) завершение беседы
  - e) информирование партнёров
34. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
- a) Скатертью дорога
  - b) У вас прекрасный вкус
  - c) Какой вы добрый человек
  - d) Вы такой хороший специалист
35. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:
- a) Это кто?
  - b) Вас слушают!
  - c) Да!
  - d) Алло!
36. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
- a) «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
  - b) «Да» «Слушаю вас»
  - c) «Говорите»
37. Первый вручает свою визитную карточку...
- a) Старший по должности
  - b) Младший по должности
38. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
- a) в устной форме наедине с подчиненным
  - b) по телефону
  - c) в письменной форме
  - d) в устной форме в присутствии коллег
39. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная .....
40. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
- a) эффект первого впечатления (установки)
  - b) эффект контраста
  - c) эффект ореола
  - d) эффект повального увлечения
  - e) эффект первичности и новизны
  - f) эффект стереотипизации
41. Социальная роль всегда несет на себе печать:
- a) общественной оценки
  - b) экономической стабильности
  - c) межличностных отношений
42. Уязвимые места в каком-либо канале коммуникации - это:
- a) коммуникативные барьеры
  - b) аксиальный коммуникативный процесс
  - c) социальная ориентация
43. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)
- a) побудительная
  - b) знаковая
  - c) беззнаковая
  - d) констатирующая
44. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть ..... процесса - взаимное информирование и совместное постижение предмета.
45. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения - это
- a) компромисс
  - b) солидарность
  - c) кооперация
  - d) договоренность

46. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях - это
- разногласие
  - конфликт
  - конкуренция
  - кооперация
47. Какие 6 основных эмоций наиболее часто выражаются у человека при помощи мимических средств? (несколько ответов)
- тоска
  - страх
  - разочарование
  - грусть
  - радость
  - гнев
  - отвращение
  - удивление
  - сомнение
48. Кто первый изучал выражение эмоций у человека и животных?
- А. Пиз
  - М. Аргайл
  - Ч. Дарвин
49. Организация взаимодействия между общающимися индивидами - это
- интерактивная сторона общения
  - коммуникативная сторона общения
  - перцептивная сторона общения
50. Кто автор цитаты: "Общение - это единственная роскошь, которая есть у человека"?
- З. Фрейд
  - А. Толстой
  - А. Сент-Экзюпери
51. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого, - это
- кодирование
  - ответная реакция
  - обратная связь
  - критика
52. Тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие - это
- эффект ореола
  - эффект стереотипизации
  - эффект контраста
  - эффект установки
53. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы (несколько ответов)
- жесты
  - человеческую речь
  - пантомиму
  - миимику
  - естественный звуковой язык
54. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это
- 45-120 см
  - 120-400 см
  - 0-45 см
  - 400-7500 см
55. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- социальная перцепция
  - коммуникация
  - интеракция
  - детерминация
  - социодинамика
56. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией - это
- деловые переговоры
  - деловое совещание
  - деловая беседа
  - публичное выступление
  - дискуссия

57. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель" - относится к
- этике делового общения "сверху-вниз"
  - этике делового общения "снизу-вверх"
  - этике делового общения "по горизонтали"
58. Жесты, мимика и пантомимика — это средства общения:
- оптико-кинетические
  - паралингвистические
  - экстралингвистические
  - пространственно-временные
59. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:
- оптико-кинетическим
  - паралингвистическим
  - экстралингвистическим
  - пространственно-временным
60. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:
- демократическом
  - авторитарном
  - либеральном
  - попустительском

### Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

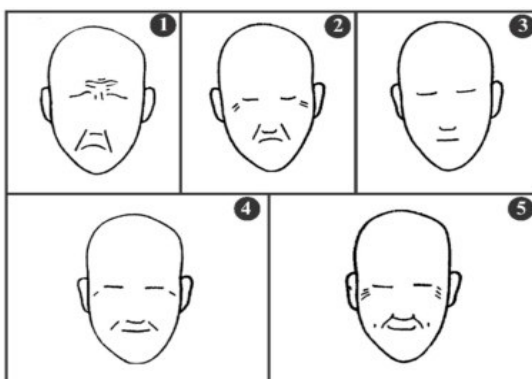
71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

### 3.2. Перечень типовых практических заданий

#### Задание 1.

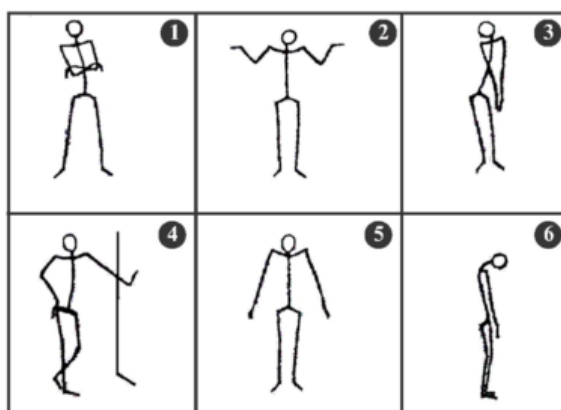
По мимическим схемам определите эмоциональное состояние человека. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе мимических изображений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Спокойствие, уверенность	
Ярость, отчаяние, ужас	
Удовлетворенность	
Радость, восторг	
Тревога, страх, обида	

#### Задание 2.

Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе изображений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Робкий, виноватый, убитый горем	
Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
Тревожность, ожидание, неуверенность	
Растерянность, непонимание, сомнение	
Смущение, застенчивость, печаль	
Удивление, нерешительность, недоумение	

### Задание 3.

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

*Рад вас видеть!*

*Спасибо за работу.*

*Приходите завтра.*

*Я в восторге.*

*Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*

*Приятно было с вами поговорить.*

*Спасибо за комплимент.*

*Очень вам признателен.*

*Ценю вашу настойчивость.*

*Мне это очень нравится.*

### Задание 4.

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении при помощи теста. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10. Результаты теста обсудите в группе.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

### Задание 5

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

**Задание 6.**

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

**Задание 7.**

Разыграйте ситуацию «Опоздание». По условию опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

**Задание 8.**

В состоянии психологического стресса человек дышит поверхностно и, как правило, в учащенном ритме («еле дышит от страха»). Такое дыхание усиливает тревогу и приводит к дополнительному напряжению, к появлению психических и мускульных зажимов. Поэтому при подготовке к публичному выступлению целесообразно проделать дыхательные упражнения.

Подберите упражнения по выведению из аудиторного шока (сценического, ораторского страха).

**Задание 9.**

Определите свой «любимый» стиль при помощи таблицы, заполняя которую представьте свое обычное поведение в конфликтных ситуациях за последние несколько лет. Проранжируйте стратегии по четырем указанным категориям. Для этого поставьте цифры от 1 до 5 в каждой колонке. Где 1 означает, что стиль занимает первое место (ранг), цифра 5 – последнее.

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать, идти на встречу партнеру)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

**Задание 10. «Пословицы и поговорки».**

Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело» и другие.

Ответы поясните. Можно приводить примеры из собственной жизни о роли имиджа.

**Задание 11.**

Напишите 7 вариантов ответа на вопрос: «Что нужно, для того, чтобы оставаться в формате Взрослый-Взрослый?» Ответ может носить характер рекомендации.

**Задание 12.**

Изучите требования к составлению резюме для работодателя по любым источникам. Составьте резюме о себе, используя следующую схему:

Личные сведения:

Ф.И.О.

возраст (год рождения)

семейное положение

адрес, телефон

Образование (в обратном хронологическом порядке)

год окончания, название учебного заведения, специальность, квалификация

Дополнительное образование (если есть и необходимо для требуемой должности)

Опыт работы (в обратном хронологическом порядке)

год, название организации, должность, основные обязанности

Дополнительные сведения (владение иностранными языками, навыки работы на компьютере и программное обеспечение, которым владеете, общественная деятельность, наличие водительских прав)

О себе: интересы, личностные качества.

#### **Задание 13.«Приоритеты»**

Вспомнить всё, чем занимался за прошедшие сутки. По минутам. В сумме должно получиться 24 часа. Далее надо распределить дела по приоритетам. И рассчитать, какое время в сутках у нас потрачено на действительно важные дела, а какое время мы потратили впустую.

#### **Задание 14.**

Подготовьте публичную речь на 15 минут, соблюдая все правила и используя средства/приемы удержания внимания аудитории.

#### **Задание 15.**

Дайте характеристику особенностей организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности. Результаты представьте в виде сводной таблицы.

### **Критерии и шкала оценки решения практического задания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии</b>
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

### **3.3. Перечень типовых кейсов**

1. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:

- поздороваетесь с каждым за руку;
- поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;

- в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;  
г) кивнете всем.
2. **Садясь в такси, Вы:**  
а) приветствуете шофера первым;  
б) сразу указываете адрес.
3. **Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых:**  
а) выражая радость вслух;  
б) помахав приветственно рукой;  
в) кивком головы.
4. **Кланяясь женщине издали, сидящий мужчина:**  
а) встает;  
б) привстает;  
в) делает это сидя, но глубоким поклоном.
5. **Представляются:**  
а) старший — младшему;  
б) младший — старшему;  
в) мужчина — женщине;  
г) женщина — мужчине;  
д) человек с более высоким положением — человеку с более низким положением;  
е) обратное к д).
6. **Протягивает руку для пожатия (а, б, в, г, д, е — те же, что и в предыдущем, вопросе).**
7. **В каком порядке происходит приветствие супружеских пар?**
8. **Один подходит ко второму. Кто приветствует первым?**  
а) тот, кто стоит;  
б) тот, кто подходит.
9. **В коридоре женщина обогнала сослуживца. Кто первый приветствует?**  
а) она;  
б) он.
10. **Кто первый из женщин здоровается со знакомой?**  
а) идущая с мужчиной;  
б) идущая одна;  
в) идущая с подругой.
11. **Кто должен первым приветствовать при встрече?**  
а) подчиненная;  
б) начальник (мужчина).
12. **Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?**  
а) мужчины;  
б) женщина.
13. **Где принято (не принято) целовать руку женщины?**
14. **Кому принято целовать руку?**  
а) незамужней женщине;  
б) замужней женщине;  
в) любой женщине.
15. **Целуя руку женщине, мужчина должен:**  
а) наклониться к руке;  
б) поднять руку к своим губам;  
в) среднее между (а) и (б).
16. **Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых, мужчин?**  
а) обязательно;  
б) необязательно.
17. **Должен ли мужчина снимать перчатку для рукопожатия? А женщина?**  
а) должен;  
б) не должен.
18. **Кто первый подает руку:**  
а) незамужняя женщина — замужней;  
б) наоборот.
19. **Кому из гостей обязательно должна пожать руку хозяйка?**
20. **Как Вы дадите знать о себе, встречая в аэропорту, на вокзале незнакомых Вам членов делегации?**
21. **Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют?**
- Оцените диалог по служебному телефону:  
– Да.  
– Здравствуйте!



- Да!
- Это Таня?
- Да.
- Это Саша Скворцов. Так мы вечером встречаемся, как договорились?
- Это не Таня, это Валя.
- Но я же спрашивал Таню.
- Ну, значит, я не поняла. А Таня сегодня не работает.

**22. Предложите анализ следующей ситуации:**

Мария – сотрудница медицинского центра. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Медицинский центр расширяется, и Мария предлагает главврачу центра взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование главврача с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге главврач принял решение о приеме Людмилы на работу.

Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение главврача?

**23. Опоздание.**

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

**24. Приглашение.**

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

**24. Накануне.**

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

**25. Пострадавшие.**

В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, переехала в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

**Критерии и шкала оценки выполнения кейс-задания**

Оценка за кейс-задание выставляется по четырехбалльной шкале.

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся (еся) приводит (подготовили) полную четкую

	аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений..
<b>Хорошо</b>	кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающиеся (йся) не приводят (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
<b>Удовлетворительно</b>	кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
<b>Неудовлетворительно</b>	кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

### 3.4. Перечень вопросов к устному опросу

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Структура общения. Функции общения. Виды общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Механизмы социальной перцепции и их характеристика.
5. Роль и ролевые ожидания. Такт и бестактность.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
10. Психологические приёмы формирования личных отношений.
11. Ролевое поведение в общении.
12. Деловое общение, его виды и формы.
13. Психологические приёмы влияния на собеседника.
14. Парирование замечаний собеседников.
15. Деловая беседа. Этапы и правила.
16. Деловое совещание. Этапы и особенности.
17. Культура общения по телефону.
18. Техника и тактика аргументирования.
19. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
20. Психологические приёмы публичного выступления.
21. Культура речи делового человека.
22. Спор, его виды, психологические особенности. Психологические приёмы убеждения в споре.

23. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
24. Барьеры, возникающие в общении.
25. Этика и этикет в деловом общении.
26. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
27. Стратегии конфликтного взаимодействия.
28. Особенности публичной речи
29. Особенности протокольных мероприятий
30. Работа с деловой корреспонденцией.
31. Основы тайм менеджмента в деловом общении
32. Визитки.
33. Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей.
34. Особенности социального взаимодействия в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности

### Критерии и шкала оценки ответов при устном опросе

Оценка	Характеристики ответа
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных категорий общения и взаимодействия, специфики делового общения для эффективного профессионального и межличностного взаимодействия; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем делового общения используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание основ психологии делового общения; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### Типовые задания для промежуточной аттестации

#### 3.5. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Структура общения. Функции общения. Виды общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Механизмы социальной перцепции и их характеристика.
5. Роль и ролевые ожидания. Такт и бестактность.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
10. Психологические приёмы формирования личных отношений.
11. Ролевое поведение в общении.

12. Деловое общение, его виды и формы.
13. Психологические приёмы влияния на собеседника.
14. Парирование замечаний собеседников.
15. Деловая беседа. Этапы и правила.
16. Деловое совещание. Этапы и особенности.
17. Культура общения по телефону.
18. Техника и тактика аргументирования.
19. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
20. Психологические приёмы публичного выступления.
21. Культура речи делового человека.
22. Спор, его виды, психологические особенности. Психологические приёмы убеждения в споре.
23. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
24. Барьеры, возникающие в общении.
25. Этика и этикет в деловом общении.
26. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
27. Стратегии конфликтного взаимодействия.
28. Особенности публичной речи
29. Особенности протокольных мероприятий
30. Работа с деловой корреспонденцией.
31. Основы тайм менеджмента в деловом общении
32. Визитки.
33. Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей.
34. Особенности социального взаимодействия в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности

#### Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачет

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
<b>Неудовлетворительно</b>	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.